Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Bogotá D. C., 18 de marzo de 2022

Acción de Tutela N° 2022-00161 de LUCRECIA MATILDE TORRES –contra- SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la Acción de Tutela promovida por Lucrecia Matilde Torres contra Scotiabank Colpatria S.A., por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Hechos de la Acción de Tutela

Señaló que mediante llamadas telefónicas del departamento de cobranza de la entidad accionada se enteró que tiene una obligación por pagar consistente en un multicrédito rotativo con número 000555610025, sostuvo que desconocía la misma por cuanto nunca solicitó el préstamo, ni firmó algún pagaré o adelantó los tramites para la aprobación y desembolso.

Indicó que el 29 de octubre de 2021 se acercó al banco a entablar la respectiva queja, por lo que diligenció un formulario para la verificación de huellas, pero que posteriormente le informaron que las huellas impuestas no eran legibles por lo que debía acercarse a ponerlas nuevamente, oportunidad en la cual no le otorgaron radicado alguno.

Sostuvo que al seguir recibiendo las llamadas de cobranza, se acercó al banco el 3 de enero de 2022 donde nuevamente le tomaron las huellas y asignaron a su solicitud el número de radicado 9436244 y elevó unas peticiones de forma verbal, pero el 17 de enero decidió presentar sus solicitudes a través de la página de internet del banco y al día siguiente la remitió al correo sac:ccfiducolpatria@colpatria.com, petición que fue resuelta en el sentido de indicarle que esa dependencia no era competente para pronunciarse frente a los pedimentos.

Manifestó que el 3 de marzo de 2022 recibió respuesta a la petición del 3 de enero de 2022 radicado 9436244 en la cual le manifestaron que realizada la investigación se concluyó que no existió suplantación en su identidad para tramitar la obligación No. 555610025, confirmando la obligación en mora por suma de $531.454.

Indicó que la respuesta brindada no es una respuesta clara y de fondo a lo solicitado, por cuanto no adjuntaron los documentos solicitados en el derecho de petición y por que se limitaron a indicar que no había suplantación, pero no los motivos que concluyeron a tal determinación, por lo que no existe una respuesta completa a lo solicitado.

Objeto de la Tutela

De acuerdo con lo expuesto, pretende que se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, pide ordenar a la encartada dar una respuesta completa a la petición que elevó el 3 de enero de 2022 reiterada el 17 y 18 de enero de 2022.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 11 de marzo del 2022, por medio del cual se ordenó librar comunicación a la accionada con el fin de poner en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente.

Calle 12 C No. 7-36, piso 8° Edificio Nemqueteba
Teléfono 283 35 00 - Whatsapp 320 321 46 07
Correo institucional: j03lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Informe recibido

SCOTIABANK COLPATRIAS.A. aseguró haber resuelto la petición de la accionante a través de comunicación del 14 de marzo de 2022 enviada al correo electrónico pilarroldantorres@yahoo.com, adjuntando a su vez los documentos requeridos por la señora Torres de Roldán, por lo que no ha vulnerado derecho fundamental alguno a la accionante y en consecuencia solicitó declarar improcedente la acción de tutela ante la carencia actual de objeto por hecho superado.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991.

Es decir, que en principio la acción de tutela es improcedente cuando existen otro medio de defensa judicial para la protección de los derechos de los ciudadanos, a menos que, se concluya que ese mecanismo no resulta eficaz ni idóneo, dada la presencia de una amenaza u ocurrencia de un perjuicio irremediable que esté debidamente probada, momento a partir del cual se activa el estudio de la acción constitucional en aras de verificar la vulneración de los derechos fundamentales.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley, que generalmente es de 15 días hábiles, que guarde correspondencia con lo pedido y absuelva de manera definitiva las inquietudes formuladas.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa resida en: *(i)* en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; *(ii)* en una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión;* y *(iii)* en una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (C. C., C-007 de 2017).

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del *"el derecho a lo pedido"*, que se emplea con el fin de destacar que "*el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal." (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).*

Caso concreto

En el presente caso, pretende la accionante que se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, pide ordenar a la encartada dar una respuesta completa a la petición que elevó el 3 de enero de 2022 de forma verbal y que fue reiterada de forma escrita el 17 y 18 de enero de 2022.

Para acreditar su solicitud, allegó en formato PDF la petición presuntamente radicada y si bien no se observa constancia de radicación alguna, lo cierto es que la encartada en el informe rendido aceptó que la radicación de la misma tuvo lugar el 3 de enero y fue retirada el 17 y 18 de enero de 2022 de forma escrita.

Frente a ello, la accionada al rendir informe aportó copia de la respuesta que le dio a la accionante el 14 de marzo de 2022, misiva que fue enviada al correo *pilarroldantorres@yahoo.com*, mediante la cual, se pronunció frente a las inquietudes del accionante en los siguientes términos[1]:

SOLICITUD	**RESPUESTA**
Primero: Solicito que me remitan copia de toda la documentación que soporta el cobro de la supuesta obligación que tengo con ustedes, con base en el multicrédito rotativo No. 000555610025 principalmente: *A. El formulario de solicitud del referido crédito, diligenciado y firmado por mí.* *B. El pagaré o título ejecutivo firmado por mí, que garantiza dicha obligación.* *C. Autorización al banco firmada por mí, para que hagan los descuentos de ese crédito rotativo.*	En su respuesta la accionada adjunto: 1. Copia del formato de solicitud de productos bancarios diligenciado y firmado. 2. Copia del pagaré firmado como garantía de la obligación 3. Frente a la autorización de descuento, indicó que la misma se encontraba al interior del formato de solicitud de productos.
Segundo: Solicito que me informen cuál fue el valor del referido crédito, fecha exacta de su desembolso y el número de la cuenta donde supuestamente el Banco me consignó ese dinero correspondiente al multicrédito.	*…sobre el particular confirmamos que el c´redito rotativo terminado en 0025 fue desembolsado el 6 de abril de 2006 con una línea de crédito de $4.100.000; ahora bien, es de tener en cuenta que, por ser un crédito rotativo, el valor de la línea de crédito no es desembolsado a una cuenta, corresponde a un cupo de crédito que está a disposición del cliente para su uso.* *El cual en su caso particular y tal como se mencionó en el literal D de la presente comunicación, el cupo de crédito ha sido usado para el pago de las primas de seguro mencionadas.* *-Liberty enfermedades graves migración - 16405060002984386* *- Vida Migr Scotiabank – 12141420002984395* *-Cardif Hogar Migr Scotiabank – 7932900003178162* *- Fraude Migr Scotiabank - 10832130003223883*
Tercero: Me certifiquen en forma detallada, los descuentos que han hecho por ese multicrédito, ya que yo no lo he usado.	*Tal como se mencionó anteriormente los cobros realizados en el crédito rotativo, corresponde a las primas de seguros de las pólizas que se encuentran a su nombre, valores relacionados en el literal E de la presente comunicación.* Para los efectos adjuntó copia de los extractos bancarios del producto y relación de las primas de seguro.

[1] Folios 3 a 7 archivo pdf *"04Contestacion"*.

Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Cuarto: Suministren copia de los formularios diligenciados y de las 3 tomas de mis huellas, cuando presenté la respectiva queja ante el banco.	Adjuntaron los formularios.
Quinto: Informen el trámite que el Banco ha realizado hasta la fecha, frente a la queja que presenté, ya que han pasado 3 meses y no he recibido respuesta, ni solución de fondo al problema, y los cobros persisten.	*Para este punto es importante tener en cuenta que, debido a la antigüedad de la apertura de los productos reclamados, era necesario de parte del Banco realizar la debida verificación detallada de los documentos aportados por usted respecto a los documentos diligenciados en el año 2006.* *En este sentido, de acuerdo con los documentos aportados en su solicitud se logró establecer que el crédito Rotativo terminado en 0025, si fue solicitado por usted a través del formato de solicitud de productos bancarios, firmado y diligenciado por usted en el mes de marzo de 2006.*
Sexto: Solicito la cancelación inmediata del referido crédito que nunca solicité; que finalicen el cobro por un dinero que jamás recibí, que me expidan el paz y salvo correspondiente o la certificación de la cancelación de dicho crédito.	*Confirmamos que no es posible aportar respuesta positiva a su solicitud de la cancelación y emisión del paz y salvo de su crédito Rotativo terminado en 0025, teniendo en cuenta la información y soportes expuestos en la presente comunicación.* *Asimismo, es de tener en cuenta que a la fecha su crédito Rotativo presenta una deuda por valor de $534,578.50 por lo cual para el proceso de cancelación y expedición de un paz y salvo del producto, es necesario que de su parte se realice el pago de la deuda total del crédito.* *Teniendo en cuenta lo anterior, la invitamos a comunicarse a través de nuestra área de Cobranzas, con el fin de que pueda obtener información de su obligación y facilidades de pago del mismo…*
Séptimo: Solicito el Reembolso del dinero que fue sustraído de mis cuentas por ese crédito.	*Teniendo en cuenta lo mencionado en este requerimiento, más lo soportes que nos permitimos adjuntar, confirmamos que no es posible para el Banco dar respuesta positiva al reintegro o reembolso de valores causados o debitados en su crédito Rotativo terminado en 0025.*

Adicional a lo anterior, junto con la contestación fueron adjuntados los siguientes documentos: *i)* póliza de seguro de salud eventos críticos plan premium, *ii)* pólica de seguro de vida grupo voluntario vida plus básico, *iii)* pagaré No. 02-00042315-03, *iv)* carta de instrucciones para pagaré único, *v)* certificado de póliza de seguro 73329000036178162, *vi)* certificado de póliza de seguro 15976730002984390, *vii)* certificado de póliza de seguro 16767750003178164, *viii)* certificado de póliza de seguro 16888980002984392, *ix)* Póliza de seguro de salud eventos críticos, *x)* misiva del 2 de enero de 2015 referencia 1501021303212, *xi)* relación de pagos, *xii)* Campaña CS1 + RS1, *xiii)* petición de fecha 27 de marzo de 2006, *xiv)* informe de erros 27 de marzo de 2006, *xv)* solicitud de producto bancario, *xvi)* cédula de la accionante, *xvii)* formulario de perfil transaccional, *xviii)* Excel relación cobros Liberty, *xix)* Excel relación cobros, *xx)* grabación póliza de vida y *xxi)* grabación póliza enfermedades graves.

En ese orden, se observa que la petición que elevó la señora Lucrecia Matilde Torres el 3 de enero y reiterada por escrito el 17 y 18 de enero de 2022, en efecto, fue resuelta de fondo con la misiva que le envió la accionada el 14 de marzo de 2022, ya que en esta se da una respuesta de fondo

Calle 12 C No. 7-36, piso 8° Edificio Nemqueteba
Teléfono 283 35 00 - Whatsapp 320 321 46 07
Correo institucional: j03lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

frente a cada uno de los interrogantes planeados por la accionante frente a la obligación del multicrédito rotativo en mora.

En este punto, si bien la accionante mediante misiva del 16 de marzo de 2022 manifestó su inconformidad frente a las respuestas brindadas por la encartada, debe recordarse que el fin de la protección constitucional frente al derecho fundamental de petición consiste en que se brinde una respuesta de fondo, clara y precisa y que la misma sea notificada a la parte, circunstancia que acontece en el presente caso y que el hecho que la solicitud no hubiera sido resuelta en favor de los intereses de la señora Torres de Roldán no constituye una vulneración al derecho fundamental conculcado.

Así las cosas, hay lugar a considerar que existe una carencia de objeto por configurarse un hecho superado, pues de conformidad con lo manifestado por la Corte Constitucional, una vez el accionante ha iniciado la acción correspondiente en aras de encontrar la protección de los derechos fundamentales y el accionado, frente a ello, da inicio a todas las gestiones necesarias con el fin de resarcir o evitar el perjuicio al actor cumpliendo con su fin, se estaría frente a la figura de la carencia actual del objeto, pues si bien, al inicio de la acción se evidenciaba una vulneración del derecho del actor, durante el trámite y la gestión de la acción de tutela, la parte pasiva dio lugar a la gestión requerida o necesaria.

Al punto, se recuerda que el fenómeno de la carencia actual de objeto, conforme lo ha establecido la Corte Constitucional, entre otras, en sentencia T-038 de 2019, es un fenómeno que se configura cuando se haya, que cualquier orden que sea emitida por el juez frente a las pretensiones esbozadas en la acción constitucional no tendría ningún efecto o *"caería en el vacío"* y que se materializa a través de tres circunstancias como el daño consumado, la situación sobreviniente y el hecho superado, que fue definido así:

> *3.1.2. Hecho superado. Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que, como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocua cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado.*

De acuerdo con lo expuesto y como quiera que la vulneración sobre la cual pudiera recaer la decisión del fallo de tutela desapareció perdiéndose la esencia de la protección reclamada por vía constitucional, este Despacho declarará la carencia actual del objeto por hecho superado.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO frente al derecho de petición dentro de la acción de tutela instaurada por **LUCRECIA MATILDE TORRES** contra la **SCOTIABANK COLPATRIAS.A.**, acorde con lo aquí considerado.

SEGUNDO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.

TERCERO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

CUARTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación y de acuerdo con lo dispuesto en la parte motiva de la decisión.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

Firmado Por:

Lorena Alexandra Bayona Corredor
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 3
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:
1e8184bb3ee32f8201fe6b3fa2607b853af6170c23104d792bbc1d1e432e95e0
Documento generado en 18/03/2022 12:47:41 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica

Calle 12 C No. 7-36, piso 8° Edificio Nemqueteba
Teléfono 283 35 00 - Whatsapp 320 321 46 07
Correo institucional: j03lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co